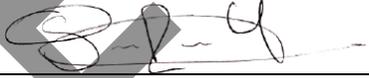


Aprobación		Revisión Técnica	
Firma:			
Nombre:	Andrés Castro Franco	Grace Smith Rodado Yate	
Cargo:	Contralor Auxiliar	Directora de Planeación	
Dependencia:	Despacho Contralor Auxiliar	Dirección de Planeación	
Fecha de publicación del documento:	27 SEP 2017		

 <b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ, D.C.	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017</b>	Código del formato: PGD-02-02
		Código documento: PDE-05 Versión: 4.0
		Página 2 de 33

**JUAN CARLOS GRANADOS BECERRA**  
Contralor de Bogotá D.C.

**ANDRÉS CASTRO FRANCO**  
Contralor Auxiliar – Responsable de Proceso

**GRACE SMITH RODADO YATE**  
Director de Planeación

Bogotá D.C., septiembre de 2017

**Áreas y funcionarios encargados de la elaboración y construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, vigencia 2017, versión 4.0:**

Componentes del Plan	Áreas y/o Procesos	Nombre de los Funcionarios(*)
<b>Elaboración y Construcción PAAC</b>		
1. Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Oficina Asesora de Comunicaciones Proceso Estudios de Economía y Política Pública Proceso Vigilancia y Control a la Gestión Fiscal Proceso Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva Proceso Tecnologías de la Información Proceso Gestión Jurídica Subdirección Contractual Proceso Evaluación y Mejora	Mery Luz Castilla Pinzon Carlos Gabriel Camacho Obregon Andres Castro Franco Mauricio Baron Granados Carmen Rosa Mendoza Suarez Julian Dario Henao Cardona Enrique Torres Navarrete Biviana Duque Toro
3. Rendición de cuentas	Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas Dirección de Apoyo al Despacho Oficina Asesora de Comunicaciones Dirección Técnica de Planeación Proceso Tecnologías de la Información	Maria Anayme Baron Duran  Lina Raquel Rodriguez Meza Mery Luz Castilla Pinzon Grace Smith Rodado Yate Carmen Rosa Mendoza Suarez
4. Atención al Ciudadano	Dirección de Apoyo al Despacho Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas Proceso Gestión Administrativa y Financiera Proceso gestión del Talento Humano - Subdirección de Bienestar Social - Subdirección de Capacitación Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC'S - Oficina Asesora de Comunicaciones Comité de Seguridad de la Información y Gobierno en Línea SIGEL	Lina Raquel Rodriguez Meza Maria Anayme Baron Duran  Jairo Gomez Ramos John Chalarca Gomez Gloria Alexandra Moreno B. Claudia Patricia Martinez Jaramillo Carmen Rosa Mendoza Suarez  Mery Luz Castilla Pinzon
5. Transparencia y Acceso a la Información	Proceso Tecnologías de la Información Dirección Técnica de Planeación Proceso Gestión Jurídica Oficina Asesora de Comunicaciones	Carmen Rosa Mendoza Suarez Grace Smith Rodado Yate Julian Dario Henao Cardona Mery Luz Castilla Pinzon
6. Iniciativas Adicionales	Proceso Gestión de Talento Humano Oficina de Asuntos Disciplinarios Subdirección de Capacitación y Cooperación Técnica Subdirección de Bienestar Social Subdirección de Carrera Administrativa Dirección Técnica de Planeación Despacho Contralor Despacho Contralor Auxiliar Proceso Tecnologías de la Información Dirección de Apoyo al Despacho Direcciones Sectoriales: Dirección Servicios Públicos Dirección Desarrollo Econ. Indust. y Turism Dirección Sector Hacienda Dirección de Educación Cultura y Deporte Dirección Cultura, recreación y Deporte Dirección Sector Gobierno Dirección Sector Equidad y Género Dirección Sector Seguridad y Convivencia Dirección Sector Movilidad Dirección Sector Integración Social Dirección Sector Salud Dirección Sector Habitat y Ambiente Dirección Participación Dirección Sector Jurídica Dirección de Reacción Inmediata Funcionarios de Apoyo	John Chalarca Gomez Maria Betty Pineda de Melo Claudia Patricia Martinez Jaramillo Gloria Alexandra Moreno B. Luis Alfredo Pineda Pulgarin Luis Alberto Giraldo Polania (EF) Juan Carlos Granados Becerra Andrés Castro Franco Carmen Rosa Mendoza Suarez Lina Raquel Rodriguez Meza  Paola Velez Marroquin Pastor Humberto Borda Garcia Fabio Rojas Salcedo Juan Carlos Franco Duque Juan David Rodriguez Martinez Belen Sanchez Caceres Angela Beatriz Rojas Pinto Alba Lucy Oviedo Muñoz Clara Viviana Plazas Gomez Orlando Alberto Gnecco Rodriguez Javier Rosas Tibaná Mercedes Yunda Monroy Maria Anayme Baron Duran Maria Alcira Camelo Rojas Oscar Efraim Velasquez Salcedo
<b>Coordinación, Consolidación y Revisión Técnica y Aprobación del PAAC</b>		
<b>Coordinación General – Revisión Técnica</b>	Dirección de Planeación	Grace Smith Rodado Yate – Dirección de Planeación <b>Equipo de Direccionamiento</b>
<b>Consolidación</b>	Dirección de Planeación	Angélica María Vargas G.
<b>Aprobación</b>	Despacho Contralor Auxiliar	Andres Castro Franco – Contralor Auxiliar - Responsable del Proceso de Direccionamiento Estratégico.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 4.0
		Página 4 de 33

## TABLA DE CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>5</b>
1.1 Objetivo General .....	7
1.2 Objetivos Especificos .....	7
1.3 Alcance.....	8
1.4 Política.....	7
<b>2. COMPONENTES DEL PLAN</b> .....	<b>8</b>
2.1. <b>Primer Componente:</b> Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción .....	9
2.1.1 Marco Conceptual .....	8
2.1.2 Mapa de Riesgo de Corrupción de la Contraloría de Bogotá 2017 .....	11
2.1.3 Política de Administración de Riesgos.....	15
2.2. <b>Segundo Componente:</b> Racionalización de Trámites.....	16
2.3. <b>Tercer Componente:</b> Rendición de Cuentas .....	19
2.3.1 Marco Conceptual.....	18
2.3.2 Propuesta 2017.....	19
2.4. <b>Cuarto Componente:</b> Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano..	20
2.4.1 Marco conceptual .....	20
2.4.2 Propuesta 2017.....	22
2.5. <b>Quinto Componente:</b> Mecanismos para promover la Transparencia y el Acceso a la Información .....	23
2.5.1. Marco conceptual.....	23
2.5.2. Propuesta 2017.....	24
2.6. <b>Sexto Componente:</b> Iniciativas Adicionales.....	25
2.6.1. Marco conceptual.....	25
2.6.2. Propuesta 2017 .....	25
<b>3. Formato Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017 - versión 4.0</b> .....	<b>26</b>
<b>4. Control de Cambios</b> .....	<b>26</b>

 <b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ, D.C.	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 4.0
		Página 5 de 33

## PRESENTACIÓN

El “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, se realiza en cumplimiento a la normatividad señalada a través del Decreto No 2641 del 17 de diciembre de 2012, el cual reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, donde el Gobierno Nacional establece las estrategias para su construcción. Posteriormente, en enero de 2016, se expide el Decreto 124: “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción”; así como, de manera conjunta los Departamentos Administrativos de la Presidencia de la República, de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación generaron directrices mediante la Circular Externa No. 100-02-2016 del 27 de enero de 2016, estableciendo que anualmente se publicará un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano bajo la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

En cumplimiento de lo anterior, la Contraloría de Bogotá, D.C. en marzo del 2016 actualizó su Diagnóstico con un ejercicio riguroso, donde aseguró la participación de procesos y dependencias, alcanzando una alta cobertura en la organización, evaluando el cumplimiento de componentes y elementos con base en el documento: “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2 - 2015”, donde se establece los siguientes componentes:

1. Mapa de riesgos de corrupción y las medidas concretas para mitigarlos.
2. Estrategia antitrámites.
3. Estrategia de rendición de cuentas a los ciudadanos.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
5. Mecanismos para promover la transparencia y el acceso a la información.
6. Iniciativas Adicionales.

Es importante señalar, frente al segundo componente, que no obstante; la Contraloría de Bogotá enfoca sus esfuerzos en la optimización de procesos y procedimientos como mecanismos para mejorar la gestión institucional, en lo relacionado con la estrategia antitrámites, se determina que no aplica por la naturaleza propia de la entidad.

De otra parte, se ratifica la doble responsabilidad frente al tema de la lucha contra la corrupción que le compete a la Contraloría de Bogotá, D.C., siendo en primer lugar, representante de la ciudadanía en la vigilancia de la gestión fiscal de la administración del Distrito Capital y de los particulares o entidades que manejan fondos o bienes del Distrito, orientando su gestión en un accionar preventivo, tendiente a evitar el daño al patrimonio público distrital y requiriendo de manera permanente transparencia en las actuaciones de la Administración Distrital. Y una segunda responsabilidad como Institución, donde el Plan se instituye como la política de la entidad que orienta su

 <b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ, D.C.	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE          ATENCIÓN AL CIUDADANO          VIGENCIA 2017</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 4.0
		Página 6 de 33

actuar frente a la corrupción de manera transparente con el concurso de funcionarios probos e íntegros.

Estas intenciones se establecen expresamente en el Plan Estratégico de la Contraloría de Bogotá, D.C. 2016-2020 “Una Contraloría aliada con Bogotá”, en donde se incluye, entre otros, los siguientes criterios orientadores:

- *“Los ciudadanos de Bogotá, D.C., son los destinatarios de la gestión fiscal y, por ende, el punto de partida y llegada del ejercicio del control fiscal”.*
- *La Contraloría de Bogotá, será aliada: de las localidades para que con eficiencia y transparencia cumplan sus funciones de ser la instancia efectiva para **atender las necesidades de los ciudadanos**; de la administración promoviendo la cultura del control fiscal y el **fortalecimiento de las veedurías ciudadanas con conocimientos técnicos y representación legítima** y será aliada de la administración, **logrando que la ciudadanía se sienta orgullosa del ejercicio del control fiscal.***

Postulados que resultan fundamentales en la construcción del “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017”, en tanto allí se reafirma la relevancia que tiene el ciudadano en el quehacer de la Contraloría de Bogotá D.C.

Igualmente, el Plan concibe que los funcionarios de la entidad son base esencial en la lucha contra la corrupción y en este sentido, se soporta en el reconocimiento de la necesidad de fortalecer permanentemente los principios éticos y los valores, los cuales están plasmados en el Plan Estratégico: respeto, transparencia, objetividad, coherencia, lealtad, imparcialidad, trabajo en equipo y vocación de servicio

Como estrategia metodológica, éste documento contiene un breve desarrollo de los componentes constitutivos del Plan con el fin de coadyuvar en los procesos de formación y sensibilización sobre el tema.

Se considera importante mencionar que la entidad adoptó el Procedimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Código PDE – 02 mediante la Resolución Reglamentaria No. 027 de 2016, con el objetivo de establecer las actividades necesarias para su formulación, ejecución, monitoreo, seguimiento y modificación.

En los Lineamientos de la Alta Dirección para la vigencia 2017, se señala: *“el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se define como un instrumento de tipo preventivo para el control a la gestión que ayuda al cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales, ..., con el fin de proponer iniciativas dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento.”;* tema al cual se dio cumplimiento en la medida que se construyó en un ejercicio

 <b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ, D.C.	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE          ATENCIÓN AL CIUDADANO          VIGENCIA 2017</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 4.0
		Página 7 de 33

participativo y quedó publicado el 30 de noviembre de 2016, la versión 1.0 del PAAC 2017.

En el primer trimestre de la presente vigencia, la entidad realiza un análisis y evaluación detallado del Plan y determina su ajuste, generando la versión 2.0. a partir de la Circular 003 de 2017 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, expedida el 18 de enero de 2017, donde se brindan consideraciones para la Formulación y Publicación del PAAC 2017 y Mapa de Riesgos de Corrupción. Entre las cuales se debe estudiar el componente de *Iniciativas Adicionales* y asegurar la inclusión de acciones y en segundo lugar, por los hechos de corrupción divulgado en los medios de comunicación que comprometen la institución, elemento que la circular resalta como prioritario a tener en cuenta.

De acuerdo a lo anterior, se genera la versión 2.0 que incluye las iniciativas adicionales, donde la entidad hace una apuesta a la lucha contra lo corrupción de manera frontal.

En julio se concibe la versión 3.0, donde se incluyen actividades para algunos subcomponentes del Plan, que aseguren mantenimiento y continuidad, tema que fue observado a partir de la calificación establecida a la Contraloría por el *Índice de la Transparencia de las entidades públicas - ITP*, instrumento aplicado por la Veeduría Distrital y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

Esta versión obedece, entre otros, al ajuste de los Riesgos de Corrupción y al trámite de dos solicitudes de modificación aprobadas, una por parte del Proceso de Tecnologías de la Información y la otra por el Proceso de Vigilancia y Control a la Gestión Fiscal.

## **1. OBJETIVOS, ALCANCE Y POLÍTICA**

### **1.1 Objetivo General**

Contar con una Contraloría de Bogotá que lucha contra la corrupción de manera efectiva, con principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno, mediante el establecimiento de actividades que permitan: la identificación, seguimiento y control oportuno de los riesgos; hacer una rendición de cuentas efectiva y permanente, ante clientes y parte interesada; fortalecer la participación ciudadana, tomada como un pilar en nuestro quehacer institucional y establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano, en cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 "*Estatuto Anticorrupción*", al Decreto 124 del 26 de enero de 2016 y la Circular Externa No. 100-02-2016. Así como, se preve adelantar iniciativas adicionales que procuren efectividad contra este flagelo.

 <p><b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ, D.C.</p>	<p align="center"><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017</b></p>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 4.0
		Página 8 de 33

## 1.2 Objetivos Específicos

- Formular actividades para conlleven a prevenir y controlar los riesgos de corrupción.
- Promover la participación ciudadana en la gestión, esto incluye un ejercicio de Rendición de Cuentas que genere espacios de diálogo entre la entidad y los ciudadanos sobre los asuntos públicos
- Mediante la Rendición de Cuentas, hacer visible la gestión de la Contraloría de Bogotá a los grupos de interés

## 1.3 Alcance

El “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, vigencia 2017” aplica para todos los servidores y contratistas de la Contraloría de Bogotá, D.C. en la ejecución de sus procesos y el desarrollo de sus funciones.

## 1.4 Política de Transparencia y Lucha contra la Corrupción

Para la Contraloría de Bogotá, D.C., la Política corresponde al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Contraloría de Bogotá, D.C. y se cumple con las diferentes actividades formuladas para cada componente durante la vigencia 2017.

## 2. COMPONENTES DEL PLAN

A partir de la normatividad se desarrollaron para la Contraloría de Bogotá D.C., los siguientes componentes:

- Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción
- Rendición de Cuentas a la ciudadanía.
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- Mecanismos para promover la transparencia y el acceso a la información.
- Iniciativas Adicionales

Acorde con lo mencionado, el desarrollo metodológico determina por componente un breve marco conceptual, tomado del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2.0, 2015”, de la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública. Así mismo,

 <b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ, D.C.	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 4.0
		Página 9 de 33

se relacionan las acciones propuestas y aprobadas en el Comité Directivo adelantado el 30 de noviembre de 2016.

## **2. 1. Primer componente:** Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

### **2.1.1 Marco Conceptual**

Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular<sup>1</sup>.

Como instrumento se formula el Mapa de Riesgos de Corrupción, que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. El referente metodológico para su construcción lo constituye la Guía de la Función Pública; sin embargo, se aparta de dicha guía en algunos de sus elementos, por ejemplo, para determinar el impacto, se realiza a través del diligenciamiento de un formulario de preguntas.

Los subcomponentes de este componente son:

- ✓ Política de Administración de Riesgos
- ✓ Construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción
- ✓ Consulta y Divulgación
- ✓ Monitoreo y Revisión
- ✓ Seguimiento

A continuación, se describe cada subcomponente:

#### ✓ **Primer Subcomponente: Política de Administración de Riesgos:**

La Política de Administración de Riesgos establece las directrices para administrar los riesgos, determinando las acciones de control necesarias para contrarrestarlos o mitigarlos. En la Contraloría de Bogotá, D.C., se adopta en el Plan Estratégico 2016-2020, aprobado en Comité Directivo del 30 de noviembre de 2016 y socializado a toda la entidad, éste corresponde al documento guía del actuar de la entidad y por su parte la política es la apuesta de la Contraloría frente al tratamiento de sus riesgos, que se define como:

<sup>1</sup> Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2.0, 2015. Presidencia de la República. Página 17.

 <b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ, D.C.	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE          ATENCIÓN AL CIUDADANO          VIGENCIA 2017</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 4.0
		Página 10 de 33

*“La Contraloría de Bogotá D.C., asume la Administración del Riesgo como parte integral del Direccionamiento Estratégico, lo que implica un compromiso institucional con la identificación, análisis y valoración de los riesgos que pueden afectar la gestión de los procesos del Sistema Integrado de Gestión - SIG, con miras a controlar sus efectos sobre el cumplimiento de la misión, a través de las acciones implementadas.”*

La Política está alineada con la planificación estratégica de la entidad con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados; es decir, dentro del mapa institucional se contemplan los riesgos de corrupción, realizando un monitoreo a los controles establecidos.

✓ **Segundo Subcomponente: Construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción:**

Definido el Mapa de Riesgos de Corrupción, como una herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

Para su construcción se tiene establecido en el Sistema Integrado de Gestión el Procedimiento para elaborar y realizar Monitoreo y Seguimiento al Mapa de Riesgos Institucional, que incluye lo correspondiente a riesgos de corrupción.

Este mapa se encuentra publicado en la página WEB de la Entidad, su ubicación actual en la Intranet es: contenido /planes/Anticorrupción/2017/versión 1.0/riesgos de corrupción 2017.

✓ **Tercer Subcomponente: Consulta y Divulgación:**

Se surtió en las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, se realiza a partir de un ejercicio participativo que involucró a los diferentes procesos de la entidad, iniciando con un diagnóstico que conllevó a la formulación de acciones y establecimiento de responsables en su ejecución, se dio continuidad con un escenario de aprobación de la Alta Dirección, realizado en el seno del Comité Directivo del 8 de diciembre de 2016. Una vez concluidos estos procesos se divulga a través de la página web de la entidad.

Se considera importante mencionar que el Objetivo del Proceso se refleja asociado en la matriz de riesgo en el formato Anexo 1. Identificación y Clasificación de los Riesgos,

 <b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ, D.C.	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 4.0
		Página 11 de 33

que reposa en el archivo de gestión de la entidad y soporta la elaboración y publicación del Mapa de Riesgos. Lo anterior en la medida que es objeto de calificación en la evaluación de los Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por parte de la Veeduría Distrital.

✓ **Cuarto Subcomponente: Monitoreo y Revisión:**

El monitoreo es la actividad encaminada a comprobar, supervisar, observar o registrar la forma en que se lleva a cabo o se cumplió la acción, el cual permite determinar la necesidad de modificar, actualizar o mantener en las mismas condiciones los factores de riesgos, así como su identificación, análisis y valoración.

De acuerdo a su naturaleza los controles se clasifican en Preventivos (orientados a eliminar las causas del riesgo, para prevenir su ocurrencia o materialización); Detectivos (Aquellos que registran un evento después de presentado; sirven para descubrir resultados no previstos y alertar la presencia de un riesgo) y Correctivos (después de ser detectado el evento no deseado, permiten el restablecimiento de la actividad).

Se adelanta por las áreas y el Responsable de Proceso.

✓ **Quinto Subcomponente: Seguimiento:**

Se entiende por seguimiento, la actividad realizada por la Oficina de Control Interno en la cual se analizan las causas, los riesgos y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

 <b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ, D.C.	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 4.0
		Página 12 de 33

### 2.1.2 Mapa de Riesgos de Corrupción de la Contraloría de Bogotá 2017

Este mapa se encuentra publicado en la página WEB de la Entidad, acogiéndonos a la estructura del Formato Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que contempla la identificación del riesgo, donde se determina el proceso u objetivo al que pertenece, causa, definición del riesgo y las consecuencias; en la valoración del riesgo de corrupción se establece el análisis del riesgo y la valoración del riesgo y por último el monitoreo y revisión, que determina, entre otras: acciones, responsables e indicadores.

El Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, presenta la identificación de diez riesgos para la vigencia 2017, en su versión 3.0; versión que a la fecha está vigente.

La distribución por proceso se presenta de forma resumida en el siguiente cuadro.

**Cuadro No. 1.** Resumen - Número de Riesgos de Corrupción Formulados por Proceso de la Contraloría de Bogotá, vigencia 2017, versión 3.0

Proceso	Cantidad de riesgos
Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas	1
Estudios de Economía y Política Pública	1
Vigilancia y Control a la Gestión Fiscal –PVCGF	1
Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	3
Tecnologías de la Información	1
Gestión Administrativa y Financiera	2
Evaluación y Control	1

Fuente: Mapa de Riesgos de Corrupción 2017 versión 3.0– Contraloría de Bogotá, D.C.

Identificación del riesgo					Valoración del Riesgo de Corrupción												
Procesos	Tipo de Riesgo	Causa	Riesgo	Consecuencias	Análisis del riesgo		Valoración del riesgo										
					Riesgo Inherente		Riesgo Residual		Acciones Asociadas al Control								
					Probabilidad	Impacto	Probabilidad	Impacto	Período de ejecución		Acciones	Indicador	Área Responsable	Registro			
				Fecha Inicio	Fecha Final												
GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	8. Corrupción	Sobornos y/o chantajes ofrecidos a funcionarios de la CB Vandalismo informático Obtención de beneficios propios.	probabilidad de extracción o alteración de información considerada confidencial o de reserva.	Pérdida de información Suspensión o retraso de los servicios Pérdida de imagen y credibilidad institucional Sometimiento a recursos legales por sanciones o demandas legales.	2	20	B (baja)	Normas claras y aplicadas	1	20	B (baja)	01/01/2017	31/12/2017	Socializar las políticas de Privacidad y Seguridad Información. Desarrollar las fases 2 y 3 relacionadas con planificación e implementación del Sistema de Seguridad y Privacidad de la Información para la Contraloría de Bogotá conforme al modelo del MINITIC, con el fin de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Revisar periódicamente la seguridad lógica de los sistemas de información críticos.	Número de Actividades de socialización e realizadas *100/ Número de actividades de socialización programadas sobre políticas de Privacidad y Seguridad Información. No de actividades ejecutadas *100/ No. de Actividades programadas en el plan de trabajo para el desarrollo de las fases 2 y 3. Número de informes de revisión periódica realizados *100/ número de informes de revisiones programadas en el año (4)	Dirección de TIC	Registro socialización políticas, fases 2 y 3 MPSI implementadas, informe revisión periódica realizados.
							M (moderada)				M (moderada)						
							A (alta)				A (alta)						
							E (extrema)				E (extrema)						
PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS	8. Corrupción	Uso indebido de la información	Inadecuado manejo de la información relacionada con los resultados de la gestión institucional. (Corrupción).	Afecta la toma de decisiones y la imagen de la entidad.	2	20	Alta	Procedimientos formales aplicados	0	20	Baja	02/01/2017	31/12/2017	Diligenciar formato de seguimiento y control para la información que será divulgada	Formato de control diligenciado * 100/ formato de control	Oficina Asesora de Comunicaciones	Formato diligenciado
ESTUDIOS DE ECONOMÍA Y POLÍTICA PÚBLICA	8. Corrupción	Interés particular institucional o político.	Sesgar intencionalmente el análisis de información en la elaboración de los informes, estudios y pronunciamientos del PEPP, para favorecer a un tercero.	Pérdida de credibilidad y confianza en el organismo de control. Afectación al control político, a la Administración Distrital y a la ciudadanía.	2	10	Moderada	Niveles de autorización	1	10	Baja	02/01/2017	29/12/2017	Realizar reuniones de seguimiento y verificación por parte de los subdirectores y director del EAPP a los estudios, informes y pronunciamientos durante su elaboración, dejando evidencia del acompañamiento efectuado, a fin de ser más oportunos en la detección de posibles desviaciones o sesgos en el análisis de la información y sus contenidos.	Reuniones de seguimiento realizadas a los productos planificados en el PAE- 2017 / Reuniones de Estudios de Economía y Política Pública (56)*100	Dirección y Subdirección de Economía y Política Pública	Actas de Mesa de Trabajo y/o Planillas de Seguimiento

Entidad: CONTRALORIA DE BOGOTA D.C.		ANEXO 3. MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL Vigencia. 2017 Versión. 3.0										Código formato: PDE-10-003 Version 2.0 Código documento:PDE-10 Versión 3.0 Página 1					
Identificación del riesgo					Valoración del Riesgo de Corrupción												
Procesos	Tipo de Riesgo	Causa	Riesgo	Consecuencias	Análisis del riesgo		Riesgo Residual		Acciones Asociadas al Control								
					Riesgo Inherente		Riesgo Residual		Período de ejecución		Acciones	Indicador	Área Responsable	Registro			
					Probabilidad	Impacto	Probabilidad	Impacto	Fecha Inicio	Fecha Final							
Zona del riesgo		Zona del riesgo		Zona del riesgo		Zona del riesgo		Zona del riesgo		Zona del riesgo							
B (baja)		B (baja)		B (baja)		B (baja)		B (baja)		B (baja)							
M (moderada)		M (moderada)		M (moderada)		M (moderada)		M (moderada)		M (moderada)							
A (alta)		A (alta)		A (alta)		A (alta)		A (alta)		A (alta)							
E (extrema)		E (extrema)		E (extrema)		E (extrema)		E (extrema)		E (extrema)							
PROCESO DE VIGILANCIA Y CONTROL A LA GESTIÓN FISCAL	8. Corrupción	Intereses económicos, políticos o personales, falta de ética profesional.	Omitir información que permita configurar presuntos hallazgos y no dar traslado a las autoridades competentes, o impedir el impulso propio en un proceso sancionatorio.	Pérdida de recursos públicos, por falta de objetividad en la ejecución del proceso auditor. Incurrir en sanciones legales por no aplicación de las normas. Afectación de la imagen de la Contraloría de Bogotá	3	20	Extrema	Normas claras y aplicadas	2	20	Alta	02/01/2017	31/12/2017	Rotar a los funcionarios de la dependencia dentro de los sujetos de vigilancia y control competencia de la dirección sectorial.	No. De funcionarios rotados /Total de funcionarios que realizan auditoría en la dirección sectorial *100	Direcciones Sectoriales de Fiscalización	Memorandos de asignación
RESPONSABILIDAD FISCAL Y JURISDICCIÓN COACTIVA	8. Corrupción	a) Baja continuidad en los puestos de trabajo de los funcionarios asignados a la Dirección que tramitan los Procesos de Responsabilidad Fiscal. b) Falta de seguimiento en la sustanciación de los procesos de Responsabilidad Fiscal y en los hallazgos fiscales e indagaciones preliminares remitidos por las Direcciones Sectoriales y el DRI. c) Exceso de carga laboral por abogado.	Posibilidad que opere el fenómeno jurídico de la prescripción al no impulsarse dentro de los términos legales los procesos de responsabilidad fiscal, así como el fenómeno jurídico de la caducidad en los hallazgos administrativos con incidencia fiscal e indagaciones preliminares al no estudiarse y abrir el proceso oportunamente.	1. Pérdida de credibilidad institucional. 2. Incumplimiento del impulso procesal en particular de la Constitución y la ley, especialmente a los artículos 29 y 267 y siguientes de la Carta Política y la Ley 610 de 2000, modificada por la Ley 1474 de 2011, Ley 1437 de 2011 y Ley 1564 de 2011 y demás normas concordantes y vigentes al proceso de responsabilidad fiscal. 3. Conductas disciplinables. 4. Se impide el resarcimiento al daño generado al patrimonio público	5	20	Extrema	Tableros de control	3	20	Extrema	01/06/2017	31/12/2017	Realizar seguimiento mensual al desarrollo y cumplimiento de términos de los procesos de responsabilidad fiscal en curso con el fin de evitar el fenómeno de la prescripción o caducidad.  Contratar los servicios profesionales de abogados para que apoyen y adelanten los procesos de responsabilidad fiscal en trámite.	No. de seguimientos realizados * 100 / No. de seguimientos programados (7)  Recursos ejecutados en contratación de abogados (meta 5 proyecto de inversión 1195) * 100 / Recursos asignados (meta 5 proyecto de inversión 1195)	Dirección de Responsabilidad fiscal y jurisdicción coactiva y subdirección de Responsabilidad fiscal	Formatos de control y seguimiento  Plan Anual de adquisiciones
RESPONSABILIDAD FISCAL Y JURISDICCIÓN COACTIVA	8. Corrupción	Situaciones subjetivas del funcionario que le permitan incumplir las normas legales y éticas	Posibilidad que existan decisiones acomodadas a indebido interés particular.	De credibilidad y de confianza	2	20	Alta		0	0	Baja	02/01/2017	31/12/2017	Socializar en forma regular los valores y principios del sector público y cumplimiento ético, así como el acatamiento de las normas y jurisprudencia que regulan el proceso de responsabilidad fiscal.	No. De jornadas de sensibilización en aplicación de principios, valores y ética, relacionadas con el proceso de responsabilidad fiscal *100 / No. de jornadas programadas (4)	Dirección de responsabilidad fiscal y subdirección coactiva y subdirección del proceso de Responsabilidad fiscal	Actas de Mesas de Trabajo y/o registros de asistencia

 <p>CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.</p>	<b>ANEXO 3. MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL</b>		Código formato: PDE-10-003
	Vigencia. 2017 Versión. 3.0		Version 2.0
			Código documento: PDE-10
			Version 3.0
Entidad: CONTRALORIA DE BOGOTA D.C			Página 1

Identificación del riesgo					Valoración del Riesgo de Corrupción												
Procesos	Tipo de Riesgo	Causa	Riesgo	Consecuencias	Análisis del riesgo		Valoración del riesgo										
					Riesgo Inherente			Riesgo Residual			Acciones Asociadas al Control						
					Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo	Período de ejecución		Acciones	Indicador	Área Responsable	Registro
												B (baja)	M (moderada)				

RESPONSABILIDAD FISCAL Y JURISDICCIÓN COACTIVA	8. Corrupción	Incumplimiento del marco normativo legal y disciplinario y/o intereses particulares	Indebido suministro de la información sobre el estado de los procesos de Cobro Coactivo	Sanciones e interrupción del servicio	2	20	Alta	0	0	20	Baja	02/01/2017	31/12/2017	Realizar jornadas periódicas de sensibilización en temas de aplicación de principios y valores y conocimiento de normas disciplinarias y penales	No. de jornadas de sensibilización en aplicación de principios y valores realizadas *100 / No. de jornadas de sensibilización en aplicación de principios y valores programadas (4)	Subdirección de Jurisdicción Coactiva	Actas de Mesas de Trabajo y/o registros de asistencia
GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8. Corrupción	1- Intereses particulares. 2- Pliegos de condiciones, respuestas a las observaciones, adendas, actos de respuestas, administrativo de adjudicación y evaluaciones, mal elaboradas, incompletas o con desconocimiento de las directrices impartidas por el Subdirector de Contratación.	Posible Manipulación de los estudios previos, pliegos de condiciones, observaciones, adendas, evaluaciones y actos de adjudicación	1- Investigación Disciplinaria o fiscal 2- Sanción	1	10	Baja	Normas claras y aplicadas	0	10	Baja	02/01/2017	30/12/2017	1- Aprobar por parte del Comité Asesor Evaluador, Junta de Compras y Licitaciones y Dirección Administrativa, según el caso, el proyecto de los pliegos, respuesta a las observaciones y evaluaciones, para cada proceso contractual. 2- mejora continua a través de la Capacitación periódica y acompañamiento a los funcionarios que elaboran estudios previos y adelantan procesos de contratación.	No. estudios previos, pliegos de condiciones, respuestas a las observaciones, adendas, acto administrativo de adjudicación y evaluaciones / No. De contratos suscritos *100%	SUDIRECCION DE CONTRATOS	Actas

Identificación del riesgo		Valoración del Riesgo de Corrupción															
Procesos	Tipo de Riesgo	Causa	Riesgo	Consecuencias	Análisis del riesgo		Valoración del riesgo										
					Riesgo Inherente		Controles	Riesgo Residual		Acciones Asociadas al Control							
					Probabilidad	Impacto		Probabilidad	Impacto	Periodo de ejecución		Acciones	Indicador	Área Responsable	Registro		
						Fecha Inicio	Fecha Final										
GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8. Corrupción	Falta de seguridad tecnológica y deficiencias en los controles del sistema de información. Falta de capacitación en el manejo del aplicativo.	Posibilidad de que los sistemas de información sean susceptible de manipulación o adulteración.	Pérdida de la información. Fallas del sistema de información. Detrimento patrimonial.	3	20	Extrema		1	20	Moderada	02/01/2017	31/12/2017	Realizar cruces periódicos de información entre las Áreas de Almacén, Inventarios y Contabilidad para ejercer control sobre los movimientos y saldos de las cuentas de que conforman la Propiedad, Planta y Equipo de la Entidad. Capacitar a los funcionarios de la dependencia en el uso del aplicativo. Realizar mantenimiento y soporte al sistema de información.	Cruces efectuados / Cruces programados *100. No. de Funcionarios capacitados en el uso del aplicativo/ No. de Funcionarios a capacitar del Proceso *100 Se realizó mantenimiento y soporte al sistema de información SI: 100% NO: 0%	Subdirección de Recursos Materiales	Registros del Aplicativo que den cuenta de la realización de los cruces de información entre las Áreas de Almacén, Inventarios y Contabilidad Listados de asistencia de capacitación. Documento del mantenimiento y soporte al sistema de información.
EVALUACIÓN Y CONTROL	8. Corrupción	1. Intereses personales, económicos o políticos. 2. Falta de conocimiento en el ejercicio auditor. 3. Falta de ética del auditor	Omisión intencional en el reporte de los hallazgos formulados a los procesos de la entidad.	1. Toma de decisiones por parte de los Directivos con base en información incompleta o incorrecta. 2. Pérdida de imagen y credibilidad de la OCI	1	10	Baja	Procedimientos formales aplicados	-1	10	Baja	02/01/2017	31/12/2017	Fortalecer la aplicación de los puntos de control, establecidos en las actividades relacionadas con la elaboración de los informes y/o formulación de hallazgos, definidas en los procedimientos para realizar auditorías internas y del Sistema Integrado de Gestión. Informes revisados y ajustados al plan de auditoría / Informes comunicados * 100		Oficina de Control Interno	Plan de auditoría, Informe preliminar, Informe final Comunicación Oficial Interna.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017</b>	Código del formato: PGD-02-02
		Código documento: PDE-05 Versión: 4.0
		Página 17 de 33

### 2.1.3 Política de Administración de Riesgos

La Política de Administración de Riesgos establece las directrices para administrar los riesgos, determinando las acciones de control necesarias para contrarrestarlos o mitigarlos. En la Contraloría de Bogotá, D.C., se presenta en el Plan Estratégico 2016-2020 y corresponde a:

*“La Contraloría de Bogotá D.C., asume la Administración del Riesgo como parte integral del Direccionamiento Estratégico, lo que implica un compromiso institucional con la identificación, análisis y valoración de los riesgos que pueden afectar la gestión de los procesos del Sistema Integrado de Gestión - SIG, con miras a controlar sus efectos sobre el cumplimiento de la misión, a través de las acciones implementadas.*”

#### Objetivos de la Política de Administración del Riesgo

- Hacer partícipes a los servidores públicos de la Contraloría de Bogotá D.C; en las actividades de Identificación, Análisis y Valoración de los Riesgos y la consecuente realización de acciones de control para asumir, reducir, evitar, compartir, transferir o eliminar el riesgo.
- Fortalecer y afianzar la cultura de la Administración del Riesgos en la Contraloría de Bogotá D.C; en atención a las leyes, normas y regulaciones vigentes.

#### Estrategias para desarrollar la Política de Administración del Riesgo

La Política de Administración del Riesgo, será desarrollada a través de estrategias de identificación, monitoreo, revisión, actualización, seguimiento y evaluación de los riesgos institucionales, así:

Estrategia 1. Identificar y efectuar análisis y valoración a los riesgos asociados al objetivo y actividades claves de los procesos del SIG. A cargo de Responsables de Proceso, se establece como fecha de cumplimiento en el mes de enero de la vigencia.

Estrategia 2. Identificar y documentar los riesgos asociados a los proyectos de inversión. A cargo de los Responsables de metas de los proyectos de inversión. Y se realiza una vez que se formulen proyectos de inversión.

Estrategia 3. Monitorear y revisar los riesgos identificados en cada uno de los procesos del SIG, con el propósito de determinar la necesidad de modificar, actualizar o mantener los factores de riesgo. A cargo de Responsables de Proceso, se establece como fecha de cumplimiento cuatrimestralmente

Estrategia 4. Efectuar seguimiento y verificación al Mapa de Riesgo Institucional, determinando la efectividad de sus controles. A cargo de Oficina de Control Interno, adelantado cuatrimestralmente, y,

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 4.0
		Página 18 de 33

Estrategia 5. Efectuar seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de la Política de Administración del Riesgo. A cargo de Oficina de Control Interno, adelantado anualmente.

La Entidad cuenta con un Mapa de Riesgos Institucional, el cual se elabora siguiendo los parámetros establecidos en el “*Procedimiento para Elaborar, Monitorear y realizar Seguimiento al Mapa de Riesgos Institucional*” y regulaciones vigentes.

## 2.2. Segundo componente: Racionalización de Trámites

La Contraloría de Bogotá D.C., dirige sus esfuerzos a generar productos de calidad y oportunidad que satisfagan las necesidades de la ciudadanía, en tanto que ésta otorga el poder para ejercer el control fiscal y recibe el beneficio generado por la labor de vigilancia fiscal, en este orden de ideas, el ciudadano en la Contraloría no es un usuario que accede a realizar algún trámite para ejercer derechos o cumplir con obligaciones previstas o autorizadas por la ley.

No obstante, lo anterior, la entidad en cumplimiento de los mandatos legales ha implementado el Sistema Integrado de Gestión -SIG, como una herramienta de gestión sistemática conformado por varios subsistemas, para ello, la Contraloría de Bogotá D.C., desarrolla su misión y objetivos a través de once (11) procesos, clasificados en: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación; los cuales permiten ejecutar de manera articulada y eficiente sus funciones, en búsqueda de la satisfacción de las necesidades de los clientes y el logro de los objetivos institucionales, así:

**Gráfica No. 2.** Mapa de Procesos



 <p>CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.</p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017</b></p>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 4.0
		Página 19 de 33

En esta perspectiva la Contraloría de Bogotá D.C., como ya se mencionó, no desarrolla una estrategia antitrámites pero sí realiza una labor importante en la revisión y actualización periódica de sus procedimientos para fortalecer su sistema integrado de gestión y poder así entregar productos de calidad a sus clientes. Con el fin de coadyuvar en su mantenimiento, se aseguró en el Plan Estratégico 2016-2020, una estrategia específica que corresponde a la 3.1. *Fortalecer el Sistema Integrado de Gestión - SIG a partir de la optimización de los procesos y la adecuada administración de los riesgos, teniendo como eje de acción el efectivo cumplimiento misional de la Entidad.*

## **2. 3. Tercer componente: Rendición de Cuentas**

### **2.3.1 Marco conceptual**

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es:

*“... proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.*

*La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.”*

El documento tomado como guía: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2.0, 2015. Presidencia de la República, determina conceptualmente el marco de referencia sobre rendición de cuentas, de lo cual se extrae lo siguiente:

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere

 <p>CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.</p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017</b></p>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 4.0
		Página 20 de 33

espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

*Es por ello que las normas por sí solas no garantizan la efectiva rendición de cuentas; se requiere tanto de la voluntad política de los gobernantes y servidores, del ejercicio de este derecho por parte de la sociedad civil y del engranaje que la rendición de cuentas tenga con la gestión administrativa de la entidad, de modo que no sea algo ajeno a los otros procesos y procedimientos de la entidad.*

*En este sentido se ha planteado que “[...] la rendición de cuentas... Establece una relación de diálogo entre los actores que exigen y los que rinden cuentas. Los hace hablar a ambos, involucrándolos en un debate público” (Schedler 2004, 14).*

*Elementos de la Rendición de Cuentas. La rendición de cuentas como proceso transversal y permanente se fundamenta en tres elementos o dimensiones:*

*El elemento **información** se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas. Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés<sup>2</sup>.*

*Esta información debe ser en **lenguaje comprensible al ciudadano** lo cual implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles. El elemento diálogo se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones.*

*Estos **diálogos** pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales - generales, por segmentos o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la población.*

*El elemento **incentivo** se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas.*

---

<sup>2</sup> Ibídem, página 28 - 29.

 <b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ, D.C.	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE          ATENCIÓN AL CIUDADANO          VIGENCIA 2017</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 4.0
		Página 21 de 33

*Se trata entonces de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.*

*Las entidades estatales del orden nacional y territorial anualmente deben elaborar una estrategia de rendición de cuentas. “Se exceptúan las empresas industriales y comerciales del Estado y las sociedades de economía mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se registrarán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales”<sup>3</sup>.*

*Sobre el particular, Función Pública, en concepto emitido el 3 de agosto de 2015, señaló: “(...)En consecuencia se considera que las empresas industriales y comerciales y las sociedades de economía mixta deberán atender las disposiciones legales existentes en materia de control social en las citadas disposiciones, las cuales incluyen acciones de rendición de cuentas que no se ciñen a los procedimientos establecidos en los lineamientos metodológicos establecidos por el Gobierno nacional (entiéndase Manual único de rendición de cuentas), por lo cual deben suministrar información y dar explicaciones al ciudadano sobre los resultados de la gestión institucional, de los aspectos que no estén sometidos a la reserva legal (...)”.*

*Los lineamientos y contenidos de metodología se encuentran formulados en el Manual Único de Rendición de Cuentas elaborado en desarrollo del documento Conpes 3654 de 2010 que incluye la política de rendición de cuentas a la ciudadanía.*

Los subcomponentes de este componente son:

- ✓ Información de calidad y en lenguaje comprensible
- ✓ Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones
- ✓ Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.
- ✓ Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

### **2.3.2 Propuesta 2017**

En este componente se programa realizar actividades a cargo de la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local, la Dirección de Apoyo al Despacho en coordinación con Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC’S y la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Las Actividades propuestas se relacionan con:

<sup>3</sup> Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2.0, 2015. Presidencia de la República. Página 29.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 4.0
		Página 22 de 33

1. Elaborar el manual único de rendición de cuentas
2. Ajustar el Procedimiento de Control Social
3. Mantener actualizada la página Web de la Entidad con los productos generados por los procesos misionales.
4. Desarrollar actividades de pedagogía social formativa e ilustrativa.
5. Desarrollar actividades de control social en las localidades
6. Realizar rendiciones de cuenta a la ciudadanía, de la gestión desarrollada por la Contraloría de Bogotá, D.C., y sus resultados.

## 2.4 Cuarto componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

### 2.4.1. Marco Conceptual<sup>4</sup>.

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política.



Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano  
Fuente: Conpes 3785

<sup>4 4</sup> Ibídem, página 32 - 34

 <b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ, D.C.	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE          ATENCIÓN AL CIUDADANO          VIGENCIA 2017</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 4.0
		Página 23 de 33

A través de la citada Política, se definió un Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, que pone al ciudadano como eje central de la administración pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, así como garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas (elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera).

A partir de este Modelo, la gestión del servicio al ciudadano deja de entenderse como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los mismos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, y se configura como una labor integral, que requiere: (i) total articulación al interior de las entidades; (ii) compromiso expreso de la Alta Dirección; (iii) gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas que busquen garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

De acuerdo con los lineamientos del PNSC, para la definición del componente de “*Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano*”, es necesario analizar el estado actual del servicio al ciudadano que presta la entidad con el fin de identificar oportunidades de mejora y a partir de allí, definir acciones que permitan mejorar la situación actual<sup>5</sup>

Para el diagnóstico o análisis del estado actual, se recomienda hacer una revisión integral de la entidad utilizando diferentes fuentes de información. En primera instancia se debe identificar el nivel de cumplimiento normativo relacionado con el servicio al ciudadano: gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, protección de datos personales, accesibilidad e inclusión social, cualificación del talento humano, y publicación de información, entre otros.<sup>6</sup>

También se recomienda hacer uso de encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad, y de la información que reposa en la entidad relacionada con peticiones, quejas y reclamos. Esta información permite identificar de primera mano las necesidades más sentidas de los ciudadanos y los elementos críticos del servicio que deben ser mejorados.

De otra parte, se sugiere realizar encuestas de percepción a los servidores públicos que tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos, dado que su contacto permanente con los mismos y el ejercicio de su labor, son insumos muy valiosos para identificar aspectos por mejorar. Así las cosas, es importante

<sup>5</sup> El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano diseñó una Metodología para el Mejoramiento de los Sistemas de Servicio al Ciudadano que orienta el ejercicio de diagnóstico y posterior formulación del Plan. Esta metodología puede consultarse en la página web del DNP en el enlace del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

<sup>6</sup> El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano tiene a disposición de las entidades de la Administración Pública un repositorio jurídico que reúne todos los requerimientos normativos en materia de servicio al ciudadano. Puede consultarse a través de la página web del DNP en el enlace del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, en la sección de herramientas para el servicio.

 <b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ, D.C.	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE          ATENCIÓN AL CIUDADANO          VIGENCIA 2017</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 4.0
		Página 24 de 33

conocer las expectativas y experiencias de los servidores públicos frente al servicio al ciudadano y sus necesidades de cualificación.

Una vez identificada la situación actual del servicio al ciudadano y las brechas respecto al cumplimiento normativo, es posible formular acciones precisas que permitan mejorar el diagnóstico de su estado actual, las cuales deberán hacer parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Las acciones deben ser definidas por cada entidad de acuerdo con las necesidades identificadas en el diagnóstico realizado teniendo en cuenta las características de su población objetivo, así como los recursos disponibles; sin embargo, a continuación se presentan algunas acciones genéricas que permiten mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que se prestan al ciudadano y orientan la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, agrupadas en frentes de trabajo o subcomponentes.

Los subcomponentes de este componente son:

- ✓ Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico
- ✓ Fortalecimiento de los canales de atención
- ✓ Talento Humano
- ✓ Normativo y Procedimental
- ✓ Relacionamiento con el Ciudadano

#### **2.4.2 Propuesta 2017**

En este componente se programa realizar actividades a cargo de:

- Dirección de Apoyo al Despacho
- Dirección Administrativa y Financiera
- Dirección Talento Humano - Subdirección de Bienestar Social – Subdirección de Capacitación y Cooperación Técnica
- Oficina Asesora de Comunicaciones
- Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local
- Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Comité de Seguridad de la Información y Gobierno en Línea SIGEL)

Las Actividades propuestas son:

1. Iniciar el proceso de selección de un contratista para las obras de adecuación que se deben realizar en la oficina de atención al ciudadano, área de correspondencia y demás sedes y áreas de trabajo de la Contraloría de Bogotá,

 <p><b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ, D.C.</p>	<p align="center"><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017</b></p>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 4.0
		Página 25 de 33

durante la vigencia 2017, con el fin de garantizar la accesibilidad a personas en condición de discapacidad. De acuerdo con el diagnóstico realizado de la Norma Técnica NTC 6047.

2. Desarrollar las actividades del plan de formación en el buen uso de recursos tecnológicos en la Contraloría de Bogotá D.C definidos por la Dirección de TICs.
3. Mantener actualizado en la página Web de la entidad el Link que oriente al ciudadano sobre la forma de solicitar información o presentar una queja, reclamo o sugerencia.
4. Mejorar el nivel de accesibilidad del nuevo portal web de la entidad para facilitar la navegación a la ciudadanía en general.
5. Crear nuevos espacios virtuales de atención al ciudadano a través del nuevo portal web que facilite la interacción de la ciudadanía con la Contraloría de Bogotá D.C.
6. Incluir dentro de la capacitación cursos, talleres, diplomados y/o especializaciones enfocados a la auditoría social con el acompañamiento del Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.
7. Ampliar la cobertura a todos los niveles jerárquicos, en lo relacionado al fortalecimiento de las competencias de servicio cliente.
8. Mantener actualizado el procedimiento para la recepción y trámite del derecho de petición, de conformidad con la normatividad que se expida sobre la materia.
9. Medir el grado de satisfacción del servicio al cliente (ciudadanía) mediante una encuesta anual de percepción que permita identificar los aspectos a mejorar por parte de la entidad.

## **2.5. Quinto componente: Mecanismos para Promover la Transparencia y el Acceso a la Información**

### **2.5.1 Marco conceptual**

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.<sup>7</sup>

La garantía del derecho implica:

<sup>7</sup> Definición dada por el documento guía para la elaboración: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2.0, 2015. Presidencia de la República

 <b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ, D.C.	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 4.0
		Página 26 de 33

- ✓ La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- ✓ Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- ✓ La obligación de producir o capturar la información pública.

Obligación de generar una cultura de transparencia

- ✓ Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

La información pública se debe entender como todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

Los subcomponentes de este componente son:

- ✓ Lineamientos de Transparencia Activa
- ✓ Lineamientos de Transparencia Pasiva
- ✓ Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información
- ✓ Criterio diferencial de accesibilidad
- ✓ Monitoreo del acceso a la información

### 2.5.2. Propuesta 2017

En este componente se programa realizar actividades a cargo de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TICS; Dirección Técnica de Planeación; Oficina Asesora Jurídica y Oficina Asesora de Comunicaciones.

Las actividades propuestas son:

1. Mantener actualizado el link "Transparencia y acceso a la información" de la página web de conformidad con lo establecido en el Anexo 1 de la Resolución 3564 de Diciembre 31 de 2015 o con la normatividad vigente.
2. Mantener actualizado el Modelo de Datos Abiertos en la Contraloría de Bogotá D.C., conforme a lo definido en la Estrategia GEL del Min TIC (Decreto 1078-2015).
3. Medir el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la información del portal web y a los servicios que presta la Contraloría de Bogotá D.C.
4. Mantener en correcto funcionamiento el Sistema de Gestión de procesos SIGESPRO para la atención de las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en el Decreto 1081 de 2015.

 <p><b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ, D.C.</p>	<p align="center"><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017</b></p>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 4.0
		Página 27 de 33

5. Adelantar Campañas de socialización de los Instrumentos de Gestión de la Información Pública dirigida a todos los funcionarios de la entidad, mediante Ecard.
6. Socializar los factores de accesibilidad del portal web institucional al interior de la entidad y a la ciudadanía en general.
7. Emitir reportes sobre las causas más frecuentes de los derechos de petición tramitados por las áreas misionales de la entidad.

## **2.6. Sexto Componente: Iniciativas Adicionales**

### **2.6.1. Marco conceptual**

Se establece que las entidades<sup>8</sup> deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción; serán incorporadas dentro del ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

Dentro de las sugerencias que se determinan es el Código de Ética, reiterando la importancia de promocionar los acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para implantar parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos. Determinan necesario que en el Código de Ética se incluyan lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.

La entidad plasma sus iniciativas adicionales, a partir de un trabajo colectivo donde participó el 100% de procesos, identificando las actividades que coadyuvan a generar una lucha frontal contra la corrupción.

### **2.6.2. Propuesta 2017**

En este componente se programa realizar actividades a cargo del Contralor de Bogotá, D.C., Contralor Auxiliar, Dirección de Apoyo al Despacho, Dirección de Talento Humano, Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Dirección de Planeación, Direcciones Sectoriales, Oficina de Asuntos Disciplinarios, Subdirección de Capacitación y Cooperación Técnica, Subdirección de Bienestar Social, Subdirección de Carrera Administrativa,

Las actividades propuestas son:

---

<sup>8</sup> Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción. Componente Iniciativas Adicionales

 <b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ, D.C.	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 4.0
		Página 28 de 33

- Realizar un documento Institucional sobre Conductas Asociadas a la prevención de actos de corrupción.
- Realizar un consentimiento de manera individual con el fin de confirmar la veracidad de los documentos aportados por los aspirantes a ocupar empleos de la planta de personal de la Contraloría de Bogotá D.C. y de los servidores públicos que se encuentran vinculados.
- Elaborar un informe de diagnóstico del nivel de apropiación del código de ética (principios y valores establecidos en el Plan Estratégico Institucional), mediante aplicación de encuesta.
- Formalizar la suscripción de convenios de interinstitucional con las Contralorías Territoriales para realizar actividades de cooperación técnica, académica e investigativa.
- Implementar un espacio virtual fácilmente accesible en el Portan Institucional, que permita a la ciudadanía denunciar casos de corrupción por parte de funcionarios o contratistas de la Contraloría de Bogotá o el Distrito Capital.
- Modificar el Procedimiento del Proceso de Vigilancia y Control a la Gestión Fiscal incorporando medidas de lucha contra la corrupción.

### 3. FORMATO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2017 - versión 4.0

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2017 en versión 4.0, se presenta en formato Excel anexo y está publicado en la página web de la entidad, en la dirección: <http://www.contraloriabogota.gov.co/EstatutoAnticorrupcion/PlanAnticorrupcionydeAtencionalCiudadano-PAAC/2017/Versión4.0>; en el documento denominado componentes.

### 8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	No. Del acto Administrativo que lo adopta y fecha	Descripción de la modificación
1.0	Acta Comité Directivo No. 8 de noviembre 30 de 2016	
2.0	Solicitud de modificación aprobada por el responsable del	Se genera la versión 3.0 a partir del análisis a la calificación dada para la Contraloría por el Índice de la Transparencia de las entidades públicas - ITP, instrumento aplicado por la Veeduría Distrital y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República donde se determina que se debe establecer actividades para todos los subcomponentes, en consecuencia para la entidad se determina acciones que aseguren mantenimiento y continuidad, en la presente vigencia, para los siguientes Subcomponentes:

Versión	No. Del acto Administrativo que lo adopta y fecha	Descripción de la modificación
	<p>Proceso de Direccionamiento Estratégico, de fechas: 23/03/2017 30/03/2017 31/03/2017 04/04/2017 17/05/2017</p>	<p>Componente 4: Atención al Ciudadano</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Subcomponente 5. Relacionamiento con el ciudadano</li> </ul> <p>Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Subcomponente 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva</li> <li>• Subcomponente 3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información</li> <li>• Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad</li> <li>• Subcomponente 5. Monitoreo del acceso a la información.</li> </ul> <p>Para lo anterior, se desarrolla una reunión el día 9 de junio de 2017, como consta en acta No. 11 de Direccionamiento Estratégico, donde a partir de los compromisos se reciben las siguientes solicitudes de modificación aprobadas por el Contralor Auxiliar:</p> <p><b>1. Proceso Gestión Documental:</b> Con solicitud de modificación del 20-06-2017, tramitado con memorando 3-2017-16055, establece una actividad en el Subcomponente 3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información por parte de la Subdirección de Servicios Generales, en los siguientes términos:</p> <p>Actividad: Adelantar Campañas de socialización de los Instrumentos de Gestión de la Información Pública dirigida a todos los funcionarios de la entidad, mediante Ecard.</p> <p>Meta o producto: Campaña de socialización de los Instrumentos de Gestión de la Información Pública.</p> <p>Indicador: Campaña de socialización de los Instrumentos de Gestión de la Información Pública realizada, SI 100% / NO 0%</p> <p>Responsable: Subdirección de Servicios Generales en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones Fecha programada inicial 01-08-2017 Fecha programada Final 31-08-2017</p> <p><b>2. Proceso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:</b> Con solicitud de modificación del 27-06-2017, tramitado con memorando 3-2017-16512, establece la inclusión de dos actividades; una en el Subcomponente 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva y otra en el Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad, en los siguientes términos:</p> <p><b>Subcomponente 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva</b></p> <p>Actividad: Mantener en correcto funcionamiento el Sistema de Gestión de procesos SIGESPRO para la atención de las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en el Decreto 1081 de 2015.</p> <p>Meta: Disponibilidad entre el 95 y el 100% en el bimestre del aplicativo SIGESPRO para la atención de las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en el Decreto 1081 de 2015</p> <p>Indicador: Número de horas de disponibilidad en el bimestre del aplicativo SIGESPRO para la atención de las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en el Decreto 1081 de 201 en el mes / Número de horas del bimestre*100</p>

Versión	No. Del acto Administrativo que lo adopta y fecha	Descripción de la modificación
2.0	<p>Solicitud de modificación aprobada por el responsable del Proceso de Direccionamiento Estratégico, de fechas:</p> <p>23/03/2017 30/03/2017 31/03/2017 04/04/2017 17/05/2017</p>	<p>Responsable: Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Fecha programada inicial Septiembre /2017 Fecha programada Final Diciembre 31/12/2017</p> <p><b>Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad</b></p> <p>Actividad: Socializar los factores de accesibilidad del portal web institucional al interior de la entidad y a la ciudadanía en general.</p> <p>Meta: Seis (6) mensajes de socialización de los factores de accesibilidad del nuevo portal web, publicados.</p> <p>Indicador: Número de mensajes publicados de socialización de los factores de accesibilidad web /</p> <p>Responsable: Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Fecha programada inicial 31/07/2017 Fecha programada Final 31/12/2017</p> <p><b>3. Proceso Comunicación con el Cliente y otras partes interesadas:</b> Con solicitud de modificación del 11-07-2017, tramitado con memorando 3-2017-17792, establece la inclusión de dos actividades; una en el Subcomponente 5. <i>Relacionamiento con el Ciudadano</i> del Componente 4. Atención al Ciudadano y otra en el Subcomponente 5. <i>Monitoreo de Acceso a la Información Pública</i> del Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información.</p> <p>Las actividades se determinan en los siguientes términos:</p> <p><i>Subcomponente 5. Relacionamiento con el Ciudadano del Componente 4. Atención al Ciudadano</i></p> <p>Actividad: Medir el grado de satisfacción del servicio al cliente (ciudadanía) mediante una encuesta anual de percepción que permita identificar los aspectos a mejorar por parte de la entidad.</p> <p>Meta: Encuesta anual de percepción del cliente."Encuesta anual de percepción realizada.</p> <p>Indicador: SI: 100% / NO: 0%"</p> <p>Responsable: Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local. En coordinación con: Dirección de Apoyo al Despacho Fecha programada inicial: 01/07/2017 Fecha programada Final: 31/12/2017</p> <p><i>Subcomponente 5 Monitoreo de Acceso a la Información Pública del Componente 4. Atención al Ciudadano</i></p> <p>Actividad: Emitir reportes sobre las causas más frecuentes de los derechos de petición tramitados por las áreas misionales de la entidad. Meta: Un (1) reporte trimestral sobre los derechos de petición.</p>

Versión	No. Del acto Administrativo que lo adopta y fecha	Descripción de la modificación
2.0	Solicitud de modificación aprobada por el responsable del Proceso de Direccionamiento Estratégico, de fechas: 23/03/2017 30/03/2017 31/03/2017 04/04/2017 17/05/2017	<p>Indicador: No. Total de reportes de emitidos / No. de reportes programados. SI: 100% / NO: 0%</p> <p>Responsable: Dirección de Apoyo al Despacho            Fecha programada inicial: 01/07/2017            Fecha programada Final: 31/10/2017</p> <p><b>4. Proceso Vigilancia y Control a la gestión Fiscal:</b> Con solicitud de modificación del 29-06-2017, tramitado con memorando 3-2017-17792, determina reemplazar la Iniciativa Adicional 6.6 de la versión 2.0 del PAAC; así:</p> <p>Anterior:</p> <p>Iniciativa Adicional 6.6</p> <p>Modificar el Procedimiento para la Elaboración del Memorando de Asignación y Planeación de la Auditoría del Proceso de Vigilancia y Control a la Gestión Fiscal, con las siguientes medidas de lucha contra la corrupción:</p> <p>1. Ajustar el Anexo 2. Formato Modelo Carta de Presentación incluyendo un párrafo que determine: “gestionar en el ente auditado para que proporcione un espacio donde todos sus empleados se informen sobre los canales de comunicación con la Contraloría con que cuentan para denunciar y entregar información sobre actos de corrupción, indicando y facilitando números de líneas telefónicas, espacio virtual en el Portal Institucional y/o correos electrónicos donde puedan denunciar permitiéndose incluso presentar denuncias anónimas”.</p> <p>2. Incluir el Anexo “Declaración de Impedimentos Éticos y Conflictos de Intereses”, para establecer si cualquier integrante del grupo y nivel directivo a cargo, presentan causales de impedimentos a la independencia u objetividad relacionados con la auditoría asignada. Meta Ajustar los Procedimiento para la Elaboración del Memorando de Asignación y Planeación de la Auditoría, incluyendo acciones de lucha contra la corrupción.</p> <p>Indicador: Procedimiento para la Elaboración del Memorando de Asignación y Planeación de la Auditoría ajustado, incluyendo acciones de lucha contra la corrupción. SI 100% NO 0%</p> <p>Responsable: Dirección de Planeación - Direcciones Sectoriales            Fecha de Inicio: 31/05/2017            Fecha de Terminación: 31/07/2017</p> <p>Iniciativa Adicional (con la cual se reemplaza):</p> <p>1. Actividad: Modificar los procedimientos pertinentes a la auditoria de regularidad, de desempeño y visita de control fiscal, en el sentido de incorporar los aspectos relacionados a continuación como medidas para la lucha contra la corrupción:</p> <p>a. Ajustar el Anexo relacionado con el Modelo Carta de Presentación, en el sentido de incluir un párrafo en el que se informe al sujeto de control acerca de los canales de comunicación con que cuenta la Contraloría para denunciar y entregar información sobre actos de corrupción, indicando y facilitando números de líneas telefónicas, ubicación e instrucciones de acceso al espacio virtual en el Portal Institucional y/o correos electrónicos donde puedan denunciar, permitiéndose incluso presentar denuncias anónimas.</p> <p>b. Incluir un Anexo denominado: “Declaración de Independencia y Conflictos de Intereses”, con el fin que se declare expresamente que se mantiene la</p>

Versión	No. Del acto Administrativo que lo adopta y fecha	Descripción de la modificación
		<p>independencia respecto del sujeto de control a auditar y se manifieste si se tienen o no causales de impedimentos y conflicto de intereses relacionados con la auditoría asignada; así mismo, determinar en la columna de observaciones/punto de control la necesidad que el directivo asegure que tanto los integrantes del equipo auditor y el personal de apoyo contratado por prestación de servicio no este incurso en conflicto de intereses con el sujeto de control, de conformidad con lo establecido en el Estatuto Anticorrupción, y en las disposiciones constitucionales y legales vigentes sobre la materia.</p> <p>Meta o Producto: Procedimientos pertinentes a la auditoria de regularidad, de desempeño y visita de control fiscal, ajustados incluyendo las anteriores acciones de lucha contra la corrupción.</p> <p>Indicador: Procedimientos pertinentes a la auditoria de regularidad, de desempeño y visita de control fiscal ajustados. SI 100% - NO 0%</p> <p>Responsable: Dirección de Planeación - Despacho Contralor Auxiliar Fecha de Inicio: 31/05/2017 Fecha de Terminación: 30/09/2017</p> <p>A partir de la solicitud realizada por la Directora de Apoyo al Despacho , en el memorando 3--2017-17792 del 12-07-2017, donde determina: “ (...) De otro lado, es pertinente precisar para todo lo relacionado con denuncias y temas ciudadanos la existencia del Centro de Atención al Ciudadano como el conducto oficial canalizador de estas actividades, por lo tanto debe tenerse en cuenta ésta área institucional para los tramites de su competencia”.</p> <p>De acuerdo a lo anterior, se incluye en la responsabilidad de las Actividades No. 4.4 y 6.5 a la <b>Dirección de Apoyo al Despacho - Centro de Atención al Ciudadano</b>.</p>
3.0	<p>Solicitud de modificación aprobada por el responsable del Proceso de Direccionamiento Estratégico, de fechas: 20/06/2017 27/06/2017 29/06/2017 11/07/2017</p>	<p>Se genera la versión 4.0, justificado en los siguientes cambios:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="602 1310 1495 1640"> <p><b>Gestión de Tecnologías de la Información</b>, con memorando 3-2017-20470 del 04-08-2017, se aprueba solicitud de ajuste de la meta e indicador de la actividad 5.3 del componente 5 Transparencia y acceso a la información pública, subcomponente Lineamientos de Transparencia Activa, en los siguiente términos:</p> <p><b>Meta:</b> realizar dos mediciones al nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la información del portal web y con respecto a los servicios que presta la CB.</p> <p><b>Indicador:</b> Número de mediciones del nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la información del portal web publicadas y realizadas en la CB *100 / Número total de mediciones definidas para el portal Web (2)</p> </li> <li data-bbox="602 1667 1495 1745"> <p><b>Proceso de Vigilancia y Control a la Gestión Fiscal.</b> Con memorando 3-2017-25399 del 22-09-2017, se aprueba solicitud de ajuste de la fecha final de ejecución de la actividad 6.6 para el 31 de octubre de 2017.</p> </li> <li data-bbox="602 1772 1495 1829"> <p>Se genera la versión 3.0 del Mapa de Riesgos de Corrupción que determina el ajuste del componente 1 del PAAC.</p> </li> </ol>

Versión	No. Del acto Administrativo que lo adopta y fecha	Descripción de la modificación
		4. Se actualiza el nombre de los procesos, incluida la descripción de la actividad 4.6.
4.0	Solicitud de modificación aprobada por el Responsable del Proceso de Direccionamiento Estratégico, de fechas 28-07-2017 31-08-20	

OBSOLETEO